



คู่มือการให้บริการประชาชน
การอำนวยความสะดวก ณ ที่ทำการสำนักงาน
สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๑. ชื่องาน : การอำนวยความสะดวก ณ ที่ทำการสำนักงาน

๒. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาการให้บริการ
การให้คำปรึกษา กรณีผู้ร้องเรียน มาขอปรึกษา โดยที่ยังไม่ได้จัดทำ คำร้องเรียน (ไม่อยู่ในหน้าที่ และอำนาจ)	ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน	-สำนักตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน	๑ วันทำการ
การให้คำปรึกษา กรณีผู้ร้องเรียน มาขอปรึกษา โดยที่ยังไม่ได้จัดทำ คำร้องเรียน (อยู่ในหน้าที่และ อำนาจ)	๑. ให้คำแนะนำ ๒. ให้ผู้ร้องเรียนเขียนคำร้องเรียน ๓. ตรวจสอบคำร้องเรียนและเอกสารประกอบ คำร้องเรียน ๔. บันทึกข้อมูลลงระบบ ๕. ออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ประชาชน	-สำนักตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน	๑ วันทำการ ๑ วันทำการ ๓๐ นาที/ราย ๑๐ นาที/ราย ๕ นาที/ราย
ยื่นคำร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียน จัดทำคำร้องเรียน มาแล้ว	๑. ตรวจสอบคำร้องเรียนและเอกสารประกอบ คำร้องเรียน ๒. บันทึกข้อมูลลงระบบ ๓. ออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ประชาชน	-สำนักตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน	๓๐ นาที/ราย ๑๐ นาที/ราย ๕ นาที/ราย

กระบวนงาน บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาการ ให้บริการ
ยื่นคำร้องเรียน เพิ่มเติม	๑. ตรวจสอบคำร้องเรียนเดิม/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ๒. รับคำร้องเรียนเพิ่มเติม ๓. ส่งสำนักบริหารกลาง เพื่อออกเลขรับสารบรรณ กลาง	-สำนักตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน	๓๐ นาที/ราย ๑๐ นาที/ราย ๑ วันทำการ (รวบรวมส่ง ในแต่ละวัน)
ติดตามเรื่อง ร้องเรียน	๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ๒. ประสานแจ้งติดต่อเจ้าหน้าที่สอบสวนผู้รับผิดชอบ สำนวนเรื่องร้องเรียน	-สำนักตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน	๓๐ นาที/ราย ๓๐ นาที/ราย

๓. ระยะเวลาให้บริการ

ให้บริการตามวันและเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

๔. ช่องทางการให้บริการ

โถงรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๕. ค่าธรรมเนียมการให้บริการ

ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

๖.๒ คู่มือปฏิบัติงานตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒
